

Perceptions 2015. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas

Perceptions 2015: An international survey of library automation

Marshall Breeding

Breeding, Marshall (2016). "*Perceptions 2015. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas*". *Anuario ThinkEPI*, v. 10 pp. 15-28.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.02>



Resumen: Resultados de una encuesta realizada online, que fue contestada por 3.453 bibliotecas de 63 países, en base a sus experiencias con 138 softwares bibliotecarios. La encuesta estuvo abierta entre el 14 de noviembre de 2015 y el 21 de enero de 2016. Los productos mejor clasificados en varias categorías fueron: *Polaris*, *Apollo (Biblionix)*, *Alma (Ex Libris)*, *Symphony (SirsiDynix)*, *WorldShare Management Services (OCLC)*, *Koha* (auto gestionado), *Library.Solution (The Library Corporation)*, *Opals* y *Spydus*. El informe presentado aquí es una traducción y adaptación del original inglés que el autor publicó el 31 de enero de 2016 en su web: <http://librarytechnology.org/perceptions/2015>

Palabras clave: Encuesta; Estudio; Informe; Evaluación; Clasificación; Software; Sistemas bibliotecarios; Productos de automatización; Empresas; Bibliotecas públicas; Bibliotecas universitarias; Bibliotecas académicas; Bibliotecas escolares; Hábitos; Tendencias.

Abstract: Results are presented of an online survey answered by 3,453 libraries in 63 countries between 14 November 2015 and 21 January 2016, based on their experiences with a total of 138 integrated library systems (ILS). The best products classified in the various categories analysed were *Polaris*, *Apollo (Biblionix)*, *Alma (Ex Libris)*, *Symphony (SirsiDynix)*, *WorldShare Management Services (OCLC)*, *Koha* (independent or self-managed), *Library.Solution (The Library Corporation)*, *Opals* and *Spydus*. The original English report was published January 31, 2016 on the author's website: <http://librarytechnology.org/perceptions/2015>

Keywords: Survey; Study; Report; Evaluation; Classification; Ranking; Software; Library systems; ILS; Automation products; Business; Public libraries; University libraries; Academic libraries; School libraries; Habits; Trends.

Introducción

Esta encuesta tiene como objetivo dar una visión real del funcionamiento de los sistemas informáticos para bibliotecas desde la propia perspectiva de las bibliotecas que los utilizan en sus tareas diarias para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Se centra principalmente en los sistemas integrados de biblioteca (*integrated library systems*, ILS) y plataformas de servicios bibliotecarios, así como en otras aplicaciones que las bibliotecas utilizan para adquirir, describir, gestionar y facilitar el acceso a sus colecciones.

Este año han respondido a la encuesta 3.453 bibliotecas, proporcionando datos suficientes para centrar el análisis por tipo y tamaño de biblioteca en vez de tener que basar los análisis en valores agregados de todas las respuestas, como se hizo en los primeros años de esta encuesta. Los requerimientos funcionales de las bibliotecas públicas, universitarias, escolares y de cualquier tipo, coinciden en algunas áreas pero en otras son diferentes e incluso contradictorios. Algunos de los productos que se presentan en el informe son específicos para determinados sectores. Cuando los productos los utilizan distintos tipos de bibliotecas, los resultados de la encuesta divididos por tamaño y tipo de organización ofrecen una buena oportunidad para observar las diferencias en los niveles de satisfacción entre categorías.

"Las bibliotecas que utilizan productos que no se han actualizado recientemente tienden a cambiar de sistema, sobre todo las que trabajan con Aleph, Voyager o Millennium"

El análisis de los resultados de la encuesta de este año ofrece datos interesantes:

- Las bibliotecas que utilizan productos que no se han actualizado recientemente tienden a cambiar de sistema, sobre todo las que trabajan con *Aleph*, *Voyager* o *Millennium* (tabla 4 y gráfico 1).
- Hay una tendencia a que las bibliotecas consideren por lo menos los productos ofertados por sus proveedores actuales; es decir, se percibe una cierta fidelidad a las empresas.
- Los productos de código abierto alcanzan niveles de satisfacción similares a los propietarios.
- Como en años anteriores, las bibliotecas de menor tamaño muestran mayor nivel de satisfacción con sus productos y proveedores, en contraste con las bibliotecas grandes, que son más severas en sus juicios.

Los diferentes niveles de expectativas hacen que sea importante agrupar los resultados por cada tipo de biblioteca para que las comparaciones sean válidas.

El autor agradece la dedicación de las bibliotecas que respondieron, tanto este año como en ediciones anteriores. Cada respuesta contribuye al crecimiento de este conjunto de datos disponible para que la gran comunidad bibliotecaria pueda explorar las opciones que tienen de estos productos tecnológicos tan estratégicos. Las bibliotecas siempre han dependido de las recomendaciones de sus colegas para la toma de decisiones sobre su sistema de automatización. Esta encuesta ofrece una agregación masiva de datos que puede complementar las conversaciones específicas de mayor profundidad que las bibliotecas pueden mantener con los colegas que les sirven de referencia.

Esta novena edición del informe *Perceptions. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas* ofrece los datos aportados por personal bibliotecario que representa a 3.453 bibliotecas de 64 países, evaluando y describiendo las experiencias con 138 productos de automatización, entre sistemas propietarios y de código abierto. En la versión completa online se ofrecen 1.050 comentarios descriptivos, con opiniones positivas y negativas sobre los productos y empresas, así como declaraciones de intención sobre futuros planes de automatización. Como resultados de la encuesta se presentan tablas estadísticas con los datos recogidos y algunas

- ofrecer información a las bibliotecas que están evaluando opciones de sistemas bibliotecarios;
- ofrecer una valiosa crítica constructiva a las empresas proveedoras de productos y servicios para ayudarlas a mejorar.

Las bibliotecas realizan grandes inversiones en productos estratégicos de automatización, tanto en la implementación inicial como en las cuotas anuales de soporte técnico, mantenimiento de software y otros servicios. Dependen de estos productos para realizar sus tareas diarias y ofrecer acceso a sus colecciones y servicios de forma eficiente. Este informe les permite beneficiarse de las percepciones de sus colegas sobre la calidad de los sistemas de automatización, así como sobre el funcionamiento de las empresas que los producen, los mantienen y dan servicio de soporte.

Las bibliotecas que necesitan sustituir de forma inmediata su sistema actual o que están en proceso de llevar a cabo cambios estratégicos más a largo plazo, se pueden beneficiar de la información procedente de diversas fuentes para evaluar sus opciones. La documentación técnica de los proveedores, los materiales de marketing, las demostraciones de

productos, las declaraciones sobre visión del producto y listas detalladas de funciones constituyen fuentes de información que ayudarán a las bibliotecas a evaluar los productos de automatización. Pero, como es natural, los vendedores en general destacan sólo lo positivo en la información y documentación sobre sus productos.

Otra información importante que ofrecen las bibliotecas es su experiencia directa con productos y vendedores. La encuesta intenta medir las percepciones de las bibliotecas sobre sus actuales productos de automatización, las empresas que los ofrecen y registrar sus intenciones sobre opciones para futuras migraciones. También explora el interés existente sobre los sistemas de automatización en código abierto, tema clave para este sector industrial. A través de un gran número de respuestas, el informe agrupa la experiencia de muchas bibliotecas para crear un conjunto de resultados bastante significativos sobre su experiencia colectiva con este conjunto de productos y servicios.

La encuesta sólo permitía recibir una respuesta por biblioteca y por individuo. De esta forma se asegura que ninguna biblioteca o persona distorsione los resultados. Como parte de la rutina de validación, la programación de la encuesta comprueba que no existan respuestas repetidas desde una dirección de correo-e o de un número de registro en *libraries.org*.

Confidencialidad y anonimato

La encuesta preserva el anonimato de las personas que la rellenan, así como de sus instituciones. Aunque los datos de identificación de los datos que identifican instituciones o personas, se han implementado medidas que protegen estos datos: sólo el administrador de la base de datos tiene acceso a los registros con las respuestas. Tanto las tablas estadísticas como los informes interactivos y de texto están diseñados para no revelar la identidad de individuos o instituciones. En la encuesta se publican todos los comentarios aportados en las respuestas, y para preservarlos se realiza un duplicado de los mismos eliminando todo tipo de identificación. Los nombres de personas e instituciones se sustituyen por el símbolo [...] en la copia de la encuesta que se publica.

Advertencias

Al interpretar las estadísticas debe tenerse en cuenta que, en general, las bibliotecas más grandes y complejas no evalúan sus sistemas de automación tan favorablemente como las bibliotecas pequeñas, como ya dijimos anteriormente.

Los resultados de esta encuesta serán de utilidad a las bibliotecas cuando planifiquen sus estrategias tecnológicas o evalúen productos específicos. La opinión de las otras bibliotecas

sobre los productos que usan les ayudará a tomar las decisiones correctas durante el proceso de análisis de opciones y adquisición, pero los datos y los comentarios expuestos aquí deben relativizarse. La encuesta refleja las respuestas de un gran número de bibliotecas que han implementado estos productos, pero no aporta conclusiones taxativas. Debe utilizarse como un instrumento que ayuda a resolver posibles dudas. Por ejemplo, es normal que las bibliotecas no muestren un nivel alto de satisfacción, sobre todo las más grandes y con requerimientos más complejos. Éstas ponen en marcha todos los elementos de un sistema de automatización y en un momento dado pueden tener problemas pendientes que impidan valoraciones altas en la encuesta. Un producto dado puede tener una valoración muy buena para un sector de bibliotecas pero quizá no tan buena para bibliotecas con requerimientos diferentes.

“Las bibliotecas de menor tamaño muestran mayor nivel de satisfacción con sus productos y proveedores, en contraste con las bibliotecas grandes, que son más severas en sus juicios”

Otro objetivo de este informe es proporcionar información útil también a las empresas fabricantes de los softwares de automatización de bibliotecas. Aunque la encuesta no incluye las propias medidas de satisfacción de los clientes, este informe puede mostrar percepciones muy diferentes de las encuestas internas. Las clasificaciones en cada categoría y los comentarios ofrecen datos útiles para ayudarlas a fijarse en áreas que podrían tener problemas y así pueden realizar los cambios necesarios para mejorar sus productos, u orientar futuros desarrollos.

Estadísticas

Este año han respondido la encuesta 3.453 bibliotecas de 63 países. El país con mayor representación ha sido Estados Unidos (2.624 respuestas), seguido de Canadá (205), Australia (132), Reino Unido (113), España (39) y Nueva Zelanda (34). La mayoría de las repuestas son en lengua inglesa, y en esta misma lengua está la base de datos *library.org*.

Aunque, como en años anteriores, la mayoría de las respuestas continúan procediendo de bibliotecas de países de lengua inglesa, esta encuesta aspira también a alcanzar nivel internacional. Además de en inglés, este año el formulario se presentó en español (traducido por Nieves González-Fernández-Villavicencio), francés (traducido por Alexandre Lemaire), alemán (traducido por Susanne Schuster),

SCIPEDIA

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Tabla 1. Resumen de los mejor calificados (*top performers*)

Polaris recibió las puntuaciones más altas por parte de las grandes bibliotecas públicas en: satisfacción general, funcionalidad ILS, gestión de recursos impresos y gestión de recursos electrónicos.
Apollo de <i>Biblionix</i> lideró todas las categorías para las pequeñas bibliotecas públicas.
Alma fue líder en satisfacción general, funcionalidad ILS, gestión de recursos electrónicos y fidelidad a la empresa entre las grandes bibliotecas académicas; funcionalidad general y gestión de recursos electrónicos entre las académicas de tamaño medio; recibió calificaciones más altas de las pequeñas bibliotecas académicas por su eficacia en la gestión de recursos electrónicos.
Las grandes bibliotecas públicas dieron su máxima puntuación a Symphony . Estas bibliotecas también dieron las calificaciones más altas de fidelidad a la empresa (<i>SirsiDynix</i>).
WorldShare Management Services de OCLC lideró en satisfacción general de las bibliotecas universitarias de tamaño medio.
Koha , autogestionado, o sea, sin apoyo de consultoras, obtuvo la puntuación más alta por parte de las pequeñas bibliotecas universitarias. Y con mantenimiento externo, ByWater Solutions ocupó el primer lugar en por parte de las bibliotecas públicas medianas.
Library.Solution de <i>The Library Corporation</i> recibió la puntuación máxima entre las bibliotecas públicas de tamaño medio por su gestión de recursos electrónicos.
Opals lideró todas las categorías por parte de las bibliotecas escolares.
Spydus de <i>Cívica</i> recibió la puntuación más alta en satisfacción del ILS entre las bibliotecas públicas de tamaño medio, así como en fidelidad a la empresa.

italiano (traducido por Andrea Marchitelli) y finlandés (traducido por Petri Tonteri).

Los países de habla hispana que han rellenado la encuesta en español han sido España (39), Argentina (10), Chile (7), Colombia (7), México (7), Venezuela (7), Uruguay (2) y Ecuador (2). De un total de 3.453 respuestas, 829 (24,0 %) proceden de fuera de los Estados Unidos.

Nº de respuestas recibidas en años anteriores: 2014: 3.111; 2013: 3.007; 2012: 3.030; 2011: 3.432; 2010: 2.173; 2009: 2.099; 2008: 1.453; 2007: 1.779.

En total, entre las 8 ediciones, se han recibido 22.579 respuestas.

La encuesta estuvo abierta desde el 14 noviembre de 2015 al 21 de enero de 2016.

De las 3.453 bibliotecas, 105 no aportaron datos del tamaño de su colección, por lo que no se han incluido en la parte del informe en el que se analizan las bibliotecas según el tamaño.

El mayor número de respuestas, 1.652, corresponde a bibliotecas públicas, seguido de las universitarias: 953, y escolares: 319.

En el informe demográfico de la encuesta se resumen tanto los tipos de biblioteca como los países y productos representados:

<http://www.librarytechnology.org/survey-2015-demographics.pl>

Información general sobre la encuesta

Se recibieron datos de 138 ILS. En la tabla 2 se muestran los que en la encuesta estuvieron representados al menos por 20 bibliotecas. En la encuesta figuran también otros productos menos representados. Los que tenían menos de 10 bibliotecas no aparecen en la tabla estadística

principal, pero sus datos se pueden ver en los informes de productos individuales en la citada web donde se publica el original en inglés de este informe.

Tabla 2. Respuestas obtenidas sobre cada producto

Producto	n.
<i>Symphony</i>	459
<i>Sierra</i>	334
<i>Polaris</i>	215
<i>Opals</i>	214
<i>Millennium</i>	178
<i>Koha</i> (soporte de <i>ByWater Solutions</i>)	154
<i>Atrium</i>	138
<i>Destiny</i>	137
<i>AGent Verso</i>	136
<i>Voyager</i>	120
<i>Aleph 500</i>	114
<i>Apollo</i>	113
<i>Horizon</i>	109
<i>Library.Solution</i>	104
<i>WorldShare Management Services</i>	94
<i>Alma</i>	89
<i>Evergreen</i> (soporte de <i>Equinox Software</i>)	79
<i>Spydus</i>	41
<i>Koha</i> (independiente)	39
<i>EOS.Web</i>	37
<i>Axiell Aurora</i>	35
<i>Koha</i> (soporte de <i>LibLime</i>)	33
<i>LibraryWorld</i>	29
<i>Evergreen</i> (independiente)	22
Sin información	21
<i>Amlib</i>	20

Tabla 3. Tamaño de las colecciones de las bibliotecas que respondieron y que dieron este dato

n	más de	menos de
318	0	10.000
1.095	10.001	50.000
444	50.001	100.000
549	100.001	250.000
339	250.001	500.000
246	500.001	1.000.000
327	1.000.001	10.000.000
19	10.000.001	
3.348		

Esta encuesta es el resultado del interés del autor por conocer las tendencias de la industria de la automatización de bibliotecas. Es un complemento del informe anual *Library systems report*, del mismo autor, que se publicó en *Library journal* desde 2002 a 2012 y que desde 2013 se publica en *American libraries*.

Library systems report recoge información ofrecida por las empresas que venden productos y servicios bibliotecarios; en cambio este *Perceptions 2015: An international survey of library automation* que se presenta traducido en este artículo recopila los datos comunicados por las bibliotecas. El *Library systems report* de 2014 puede leerse en acceso abierto traducido al español en:

Breeding, Marshall (2015). "Informe sobre sistemas bibliotecarios. Hacer operativa la innovación". *El profesional de la información*, v. 24, n. 4, pp. 485-496.
<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.jul.16>

Modelos y tendencias de migración

En la encuesta las bibliotecas pueden indicar si tienen intención de migrar a un sistema nuevo y cuáles son los sistemas candidatos que están evaluando. En la tabla 4 y en el gráfico 1 se muestran los porcentajes de bibliotecas que desean adquirir un sistema nuevo. Por ejemplo, en 2015, el 55,3% de

bibliotecas usuarias de *Aleph 500* piensan cambiar a otro sistema.

Para identificar las futuras pautas de migración, en la encuesta se preguntaba por el nombre de los productos que se estaban considerando, que en muchas ocasiones eran varios. Los que se mencionaban podían ser tanto resultado de una evaluación rigurosa o simplemente porque conocían el nombre. *Alma* fue el programa por el que se mostró mayor interés (173), seguido de *WorldShare Management Services* (116), *Sierra* (102), lejos de *Intota* (37) o *Kuali OLE* (*Open library environment*) (17). Hasta el momento *Intota* no está instalado en ninguna biblioteca y *Kuali OLE* en dos. Es lógico que las bibliotecas se sientan más atraídas por los programas que se están comenzando a implementar que aquellos que aún no lo están. La tabla 5 muestra los datos absolutos del número de bibliotecas que

Tabla 4. Porcentaje de bibliotecas que consideran cambiar a un nuevo ILS, según el que poseen, a lo largo de los años 2007 a 2015

ILS actual	%								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Aleph 500</i>	9,1	13,6	11,9	18,9	25,7	34,6	40,4	45,7	55,3
<i>Apollo</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3
<i>Horizon</i>	49,3	61,5	45,2	57,3	54,7	49,7	45,4	42,2	34,9
<i>Library Solution</i>	12,1	3,3	8,7	14,3	14,4	13,6	12,9	10,8	18,3
<i>Millennium</i>	6,4	8,6	11,7	18,7	31,2	42,4	45,3	56,9	65,7
<i>Polaris</i>	1,6	9,4	6,5	5,8	1,9	1,2	0,7	5,3	7,9
<i>Sierra</i>	--	--	--	--	--	3,2	5,8	10,8	12,9
<i>Symphony</i>	14,9	23,1	15,8	20,2	22,5	20,4	20,4	20,8	18,1
<i>Voyager</i>	21,6	21,8	19,5	32,3	38,3	49,4	50,9	67,5	69,2

Nota: Los porcentajes de bibliotecas que querían migrar aumentaron con los sistemas *Voyager*, *Millennium* y *Aleph* precisamente cuando las empresas que los elaboran anunciaron sus respectivos sistemas de la siguiente generación.

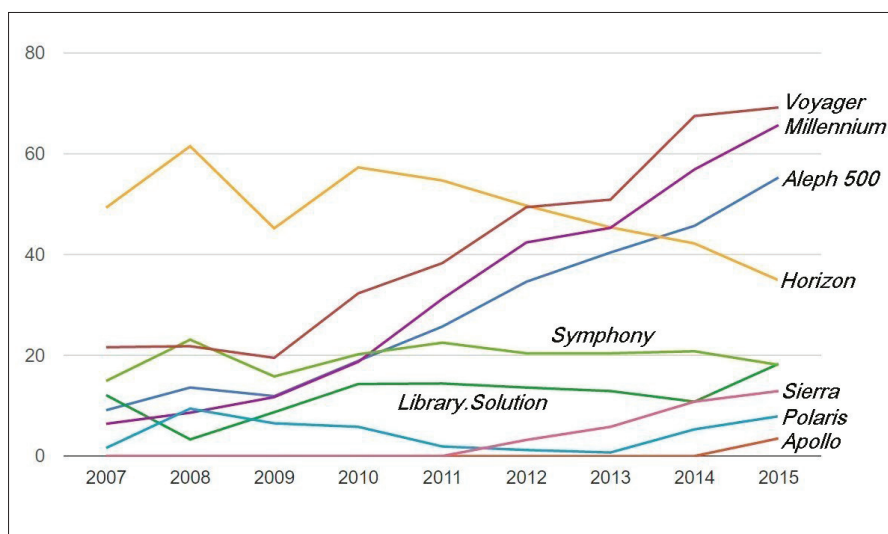


Gráfico 1. Porcentaje de bibliotecas que consideran cambiar a un nuevo ILS, según el que poseen, a lo largo de los años 2007 a 2015.

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Tabla 5. Selección de ILS de las bibliotecas que piensan cambiar de sistema (columna 1) y sistemas candidatos bajo consideración

ILS actual	Respuestas	Pensando cambiar	%	Académicas	Alma	WorldShare	Intota	Polaris	Sierra	SirsiDynix	Koha	Evergreen	Kuali
<i>Aleph 500</i>	114	63	55,3	50	32	13	0	0	8	3	5	0	4
<i>Horizon</i>	109	38	34,9	14	6	5	2	7	6	8	9	1	1
<i>Library. Solution</i>	104	19	18,3	4	0	2	0	3	1	0	3	3	0
<i>Millennium</i>	178	117	65,7	90	45	33	12	3	57	4	12	6	1
<i>Sierra</i>	334	43	12,9	28	15	14	6	1	3	1	4	0	0
<i>Polaris</i>	215	17	7,9	2	1	0	0	0	2	3	4	2	0
<i>Symphony</i>	459	83	18,1	41	18	13	6	7	9	8	11	6	2
<i>Voyager</i>	120	83	69,2	59	47	23	9	0	10	5	9	0	7
<i>Carl.X</i>	10	6	60,0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
<i>Amlib</i>	20	12	60,0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0
Totales					173	116	37	32	102	45	90	24	17

estudian migrar en un futuro próximo, el sistema que tienen en estos momentos y al que piensan migrar.

Las cifras de la tabla 5 representan las veces que se mencionó un producto como candidato. En la columna 1 aparece únicamente una selección de ILS. Los totales que aparecen al final de cada columna indican las veces que se mencionó el producto como posible candidato, incluyendo respuestas de bibliotecas de productos usados actualmente que no figuran en la columna 1. Los valores marcados en azul indican que el sistema candidato pertenece a la misma empresa que el sistema usado en la actualidad.

Perspectiva internacional

Esta encuesta intenta ofrecer una perspectiva internacional. Se recibieron respuestas de clientes internacionales de sistemas que se usan en los Estados Unidos así como de otros más usados en otros países. Un total de 829 respuestas (24%)

Tabla 6. Respuestas recibidas de EUA y desde otros países, por marca de ILS

Producto	Total respuestas	EUA	Fuera de EUA
Todos los productos	3.453	2.624	829
<i>Symphony</i>	459	346	113
<i>Horizon</i>	209	73	36
<i>Sierra</i>	334	288	46
<i>Millennium</i>	178	127	51
<i>Polaris</i>	215	204	11
<i>Aleph</i>	114	54	60
<i>Voyager</i>	120	102	18
<i>Alma</i>	89	55	34
<i>Axiell Aurora</i>	35	0	35
<i>WorldShare Management Services</i>	94	84	10
<i>Absys.Net</i>	15	0	15

procedían de bibliotecas de fuera de Estados Unidos. Muchos de los productos más populares fuera de Estados Unidos no recibieron suficiente número de respuestas para estar en las tablas estadísticas principales.

Selección de empresas y productos

Innovative

Sus productos han sido implementados por bibliotecas de todos los tipos y tamaños y de la mayoría de las regiones del planeta. Esta empresa ha quedado bien representada en la encuesta con 332 bibliotecas que usaban *Sierra*, 215 *Polaris*, 178 *Millennium*, y 14 *Virtua*, con un total de 739 bibliotecas. Tras un cambio de propietarios en 2011, el producto pasó a ser propiedad de *WorldShare* (marzo de 2014) y *VTLS* (junio de 2014). Uno de los programas con mejores resultados históricos en esta encuesta ha sido *Polaris*, aunque estos datos comenzaron a empeorar a partir de 2012. Las puntuaciones de *Millennium* fueron consistentemente buenas hasta 2012, pero desde ese año también han ido disminuyendo. El nivel de satisfacción con *Millennium* puede responder a su actual carácter de producto secundario tras la aparición de *Sierra* en 2011. *Sierra* obtuvo una puntuación bastante alta en 2012 tras su primera versión (6,87), pero ha experimentado un ligero retroceso (6,18).

Sierra

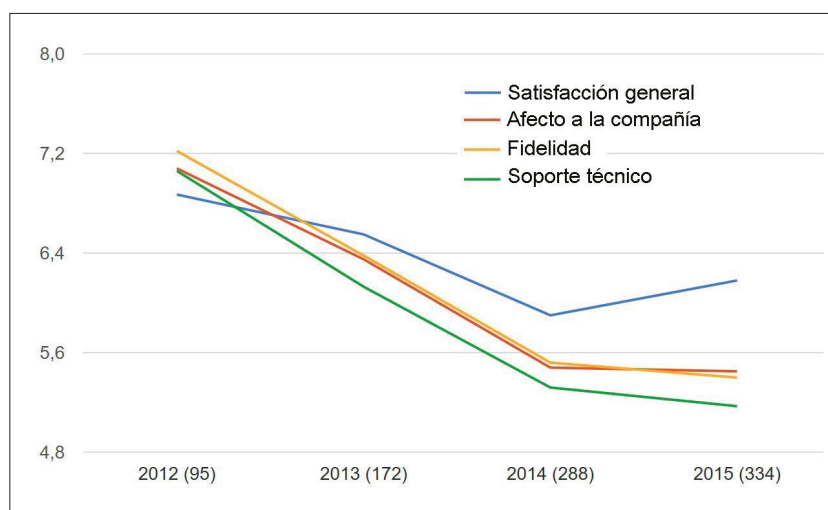
Es un ILS implementado en una gran variedad de bibliotecas de todo el mundo. Sobre este sistema han respondido a la encuesta 148 bibliotecas universitarias, 128 públicas y 21 consorcios. Recibió la mayor puntuación en la categoría de gestión de recursos impresos: 7,17 de todo tipo de bibliotecas (7,55 desde las universitarias de gran tamaño; y 7,63 por parte de las públicas). Las peores puntuaciones corresponden al servicio de soporte del sistema, con un 7,17 en general

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

(4,3 de las bibliotecas públicas de tamaño medio, y un 5,0 de las universitarias de tamaño medio). El nivel de fidelización es relativamente bajo (5,40) y las bibliotecas universitarias grandes mostraron una menor inclinación a comprar un nuevo sistema de la misma empresa. Al considerar las puntuaciones que se han dado a lo largo del tiempo, el servicio de soporte al sistema ha bajado de 7,96 en 2012 a 5,17 en este año. La satisfacción general subió ligeramente frente al año pasado, un 6,18 frente al 5,90 del año pasado. Ha aumentado bastante el número de bibliotecas que están planteándose la migración a un nuevo sistema: del 3,2% en 2012 al 12,9% este año.

En la categoría de bibliotecas públicas de gran tamaño, *Sierra* (5,27) recibió una puntuación inferior a la de *Polaris* (7,77), *Symphony* (7,15) y *Horizon* (6,69).

En el gráfico 2 se presentan las puntuaciones de satisfacción con *Sierra*

Gráfico 2. Puntuaciones de satisfacción con *Sierra*Gráfico 3. Puntuaciones de satisfacción con *Millennium*

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

El número de bibliotecas que usa *Millennium* cada vez es menor, y muchas están migrando a *Sierra* y otros productos. Las bibliotecas universitarias continúan utilizando *Millennium* en mayor proporción que las públicas, al contrario de lo que pasa con *Sierra*. El número de respuestas de bibliotecas que usan *Millennium* ha descendido en comparación con 2011 en el que se recibieron 458 respuestas. De las 178 bibliotecas que han respondido este año, 117 (65,7%) desean cambiar de sistema. El porcentaje de bibliotecas que quieren cambiar ha ido aumentando desde el 6,4% de 2007 antes del anuncio de *Sierra*, al 56,9% del año pasado. Los sistemas alternativos que se mencionan son *Sierra* (57), *Alma* (45), *WMS* (33) y *Koha* (12). A pesar de que *Innovative* ha posicionado bien a *Sierra* como alternativa a *Millennium*, muchas bibliotecas están pensando en otros productos de la competencia.

Cuando se segmentan las respuestas de las bibliotecas por el tamaño de la colección, se observa como las públicas más grandes otorgaron una puntuación más baja a los indicadores satisfacción

general (4,85), funcionalidad ILS (5,25) y funcionalidad de los recursos electrónicos (3,80). Las bibliotecas públicas pequeñas indicaron menos posibilidades de migrar hacia un producto de *Innovative* (4,23), frente a las grandes que mostraron mayor interés (5,57). Todos los segmentos puntuaron mucho mejor las funcionalidades de *Millennium* para gestionar los recursos impresos que los electrónicos.

Las puntuaciones fueron aumentando desde 2007 a 2010, año en el que comenzaron a decrecer (Satisfacción general: 2007: 7,17, 2008: 7,08, 2009: 7,13, 2010: 7,11, 2011: 6,88, 2012: 6,68, 2013: 6,44, 2014: 6,12, 2015: 5,77).

Polaris

Lo tienen instalado sobre todo las bibliotecas públicas de Estados Unidos y Canadá: 206 de ellas contestaron la encuesta de este año. *Polaris* continúa siendo un sistema muy valorado por las bibliotecas públicas de gran tamaño con las mejo-

res puntuaciones en satisfacción general (7,77), funcionalidad ILS (7,58) y gestión de recursos impresos (8,15). Las calificaciones recibidas por *Polaris* han sido altas, más en bibliotecas grandes (7,60) que en medianas (7,25) o pequeñas (7,26). Aunque también fue bien valorada su gestión de recursos electrónicos, su puntuación (6,40) fue inferior a otros rankings. Dentro de esta categoría las calificaciones de *Polaris* fueron menores a las de *Symphony* de *SirsiDynix* en cuanto a satisfacción con el soporte ofrecido (6,69) y a fidelidad a la empresa (6,81). *Polaris* muestra una fuerte retención de clientes, con tan sólo 17 respuestas de las 215 recibidas (7,9%) mostrando interés por migrar a un nuevo sistema. Este número ha ido creciendo, del 1,6% en 2007 al 5,3% del año pasado, aunque en 2013 solo un 0,7% de las bibliotecas que usaban *Polaris* señalaron que deseaban cambiar de sistema.

En la categoría de bibliotecas de tamaño medio, *Polaris* está bien considerado con las mejores calificaciones en funcionalidad general

ILS (7,49) y funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,55).

Desde 2007 a 2012 *Polaris* fue constantemente el sistema mejor calificado, aunque en 2008 recibió puntuaciones más bajas. Desde 2012 hasta hoy día, las calificaciones de *Polaris* han ido decreciendo en todas las categorías (gráfico 4).

Virtua

Este año tan solo respondieron a la encuesta 14 bibliotecas que utilizan *Virtua*, de las cuales la mitad quiere migrar a un nuevo sistema. Aunque el número de las respuestas es demasiado bajo para obtener resultados significativos, los indicadores de satisfacción general, soporte del sistema y satisfacción con la empresa aumentaron en relación con el año anterior aunque resultan aún bajas en relación con los datos de 2013 en el que el grado de satisfacción alcanzó su cénit. La fidelización a la empresa bajó este año (4,57) del máximo alcanzado en 2011 (6,23).

Ex Libris

Empresa especializada en tecnologías para bibliotecas universitarias, de investigación y nacionales. Ofrece un amplio rango de productos y servicios, como la plataforma de servicios bibliotecarios *Alma*, así como los ILS *Aleph* y *Voyager*. Este año respondieron a la encuesta 88 bibliotecas de muchos países que utilizan *Alma*, 110 *Aleph* y 115 *Voyager*. ProQuest adquirió *Ex Libris* en diciembre de 2015. Las bibliotecas que tienen implementado los productos de *Ex Libris* suelen ser de gran tamaño y complejas, y las puntuaciones que otorgan no son altas, como acostumbra a hacer este tipo de bibliotecas. Este año la valoración del soporte al cliente de *Ex Libris* ha sido moderada. Las grandes bibliotecas universitarias han evaluado estos productos de forma similar: *Aleph* (6,59), *Alma* (6,58) y *Voyager* (6,50).

Alma

Diseñado para bibliotecas académicas, de investigación, y nacionales obtuvo las mejores calificaciones entre las grandes bibliotecas académicas en satisfacción general, funcionalidad ILS, funcionalidad de recursos electrónicos, y en lealtad a la

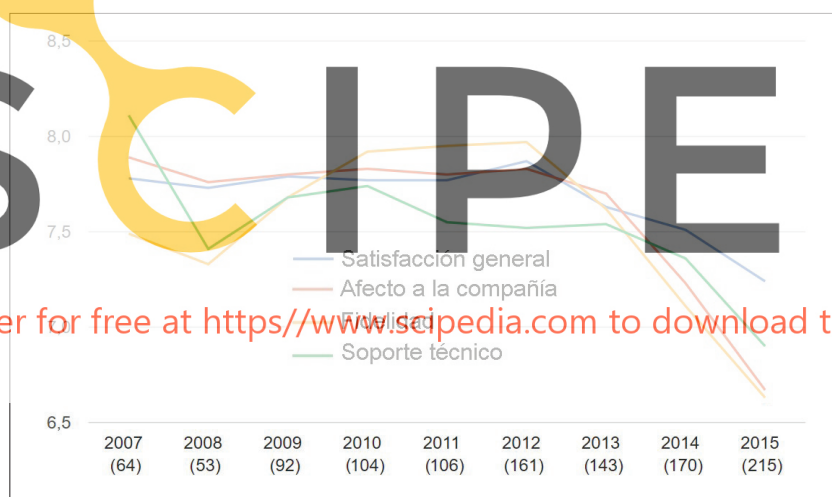


Gráfico 4. Puntuaciones de satisfacción con *Polaris*

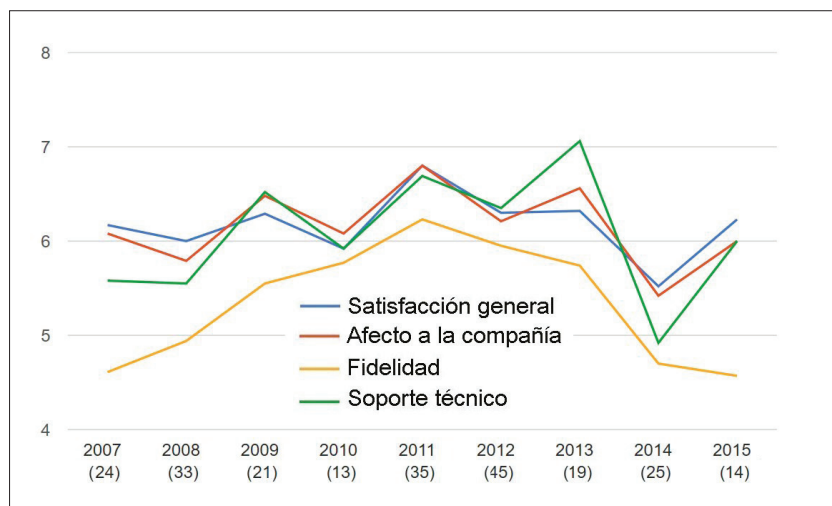


Gráfico 5. Puntuaciones de satisfacción con *Virtua*

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

empresa. En gestión de recursos impresos, *Alma* se ha clasificado en quinto lugar (6,90), por debajo de *Sierra* (7,55), *Aleph* (7,44), *Symphony* (6,95) y *Voyager* (6,92). Entre las grandes bibliotecas académicas, su funcionalidad para recursos electrónicos fue calificada significativamente mejor (6,87) que *Sierra* (5,00), su competidor más cercano.

Las bibliotecas universitarias de mediano tamaño le asignaron la puntuación más alta en funcionalidad general (6,59) y gestión de recursos electrónicos (7,19).

Se observa un comportamiento diferente en las bibliotecas universitarias de pequeño tamaño, en las que lidera *Koha* implementado de forma independiente (8,50), seguido de *Horizon* (7,79) y *Koha* con el soporte de *ByWater Solutions* (7,33). *Alma* es el líder en la gestión de recursos electrónicos para las bibliotecas universitarias de pequeño tamaño (7,09).

Dada la tendencia de las bibliotecas universitarias grandes a dedicar la mayor parte de sus presupuestos a los recursos electrónicos, el hecho de que *Alma* funcione mejor en la gestión de los electrónicos, es una buena noticia para *Ex Libris*.

Voyager

Ex Libris adquirió *Voyager* a *Elsevier* en noviembre de 2007. Fue desarrollado específicamente para bibliotecas universitarias, pero era la época de las colecciones mayoritariamente impresas. Ese legado de lo impreso es evidente cuando alcanza las puntuaciones más elevadas en la gestión de ese tipo de materiales (6,90) pero las más bajas en la gestión de los electrónicos (4,05). En la categoría de satisfacción general y funcionalidades de recursos impresos, las bibliotecas universitarias de tamaño mediano puntúan más alto a *Voyager* que las pequeñas o grandes. Las grandes demuestran mayor fidelidad a *Ex Libris* (7,13) que las pequeñas (5,72). Las bibliotecas que tienen este sistema han mostrado el mayor interés en migrar a uno nuevo (83 de 120 respuestas, o sea, el 69,2%), siendo los más citados *Alma* (47), *WorldShare Management Services* (23) y *Sierra* (10). Las puntuaciones han mejorado sustancialmente en todas las categorías desde el año 2007 hasta el actual, siendo la fidelidad a la empresa la que ha experimentado un

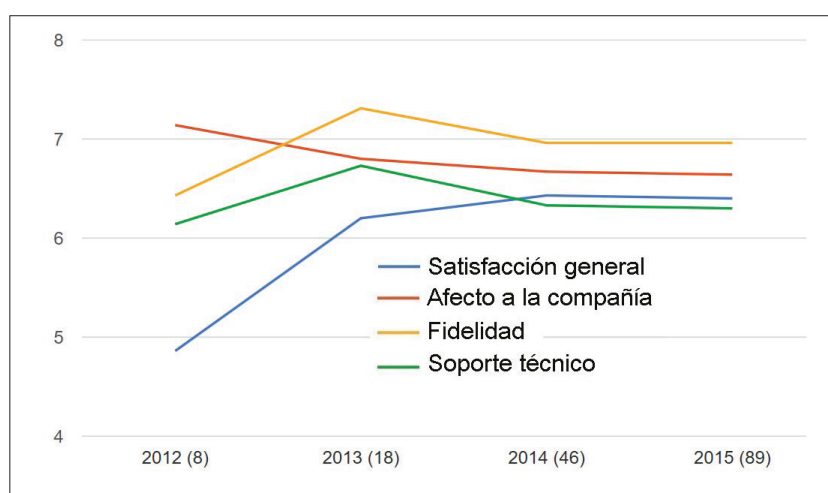


Gráfico 6. Puntuaciones de satisfacción con Alma

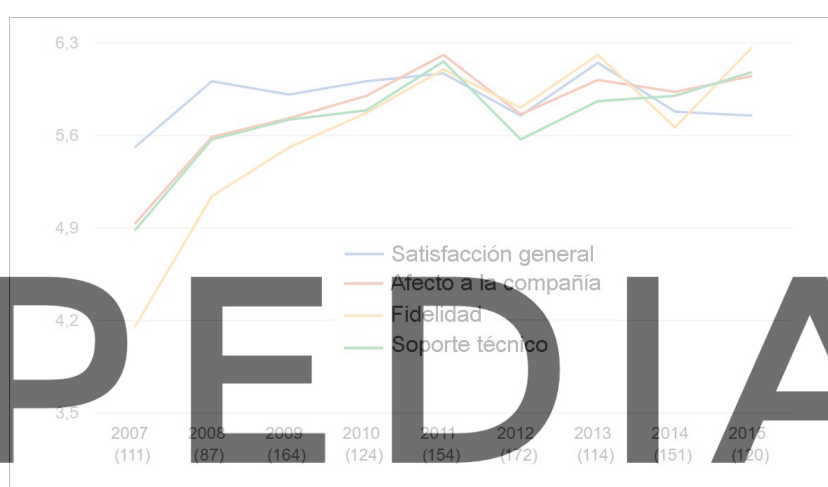


Gráfico 7. Puntuaciones de satisfacción con Voyager

mayor crecimiento (2007: 4,15 y 2015: 6,27).

En cuanto a las funcionalidades para los recursos impresos, *Voyager* ha sido el sistema mejor puntuado por las bibliotecas universitarias de tamaño medio (7,36), aunque sólo ligeramente por encima de *Symphony* (7,35) y *Sierra* (7,34).

Aleph

Es un producto consolidado de *Ex Libris* para bibliotecas universitarias, que se sigue utilizando en muchas bibliotecas aunque su número está bajando debido a la orientación de *Aleph* hacia los productos impresos y el predominio creciente de los recursos electrónicos en bibliotecas universitarias. En el ranking por el tamaño de la colección, las grandes bibliotecas universitarias le otorgan puntuación en funcionalidad general más alta (6,52) que las pequeñas o medianas (5,08). Las grandes muestran un mayor interés en migrar a otro sistema producido también por *Ex Libris* (7,08) que las pequeñas (5,89). El 55,3% piensa migrar a un nuevo programa (63 respuestas de 114), entre los que encontramos a *Alma* (32 respuestas), seguido

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

de *WMS* (13), *Sierra* (8), y *Kuali OLE* (4). En el periodo 2007-2014, año tras año, mejoraron las puntuaciones de *Aleph* en todas las categorías, pero este año 2015 las puntuaciones han bajado un poco excepto para la fidelidad a la empresa, que se mantiene constante.

OCLC

OCLC, organización cooperativa sin ánimo de lucro, ofrece varios productos y servicios a las bibliotecas. Entre ellos, de interés para este informe están *WorldShare Management Services* y *WorldCat Discovery Service*. Esta organización da soporte también a otros productos ILS, entre los cuales está *Amlib*. En la encuesta de este año respondieron 93 bibliotecas que usaban *WorldShare Management Services* y 19 *Amlib*.

WorldShare Management Services

Este año contestaron la encuesta 93 bibliotecas que utilizaban *WorldShare Management Services* de OCLC. Este producto se ha instalado principalmente en bibliotecas universitarias, como lo confirma el hecho de que todas las respuestas procedían de bibliotecas universitarias excepto 2 públicas, 1 escolar y 1 consorcio. En la segmentación por tamaño de la colección, las bibliotecas universitarias de pequeño tamaño puntúan más alto que las medianas o grandes. En la categoría de satisfacción general, las bibliotecas universitarias más grandes otorgan mejores puntuaciones a *WMS* (6,33) que las pequeñas (7,09). Las de tamaño mediano muestran una mayor fidelidad a OCLC (7,69) que las grandes (6,33). Las bibliotecas otorgaron altas puntuaciones a *WorldShare Management Services* cuando apareció por primera vez en 2011 en los resultados de la encuesta pero disminuyó de forma drástica en 2012. Luego, de 2012 a 2015 la puntuación ha ido aumentando de forma gradual a excepción de una leve caída en los rankings de soporte y fidelidad de 2015, en comparación con el año anterior.

Entre las bibliotecas universitarias de tamaño medio, *WorldShare Management Services* ha obtenido la mayor puntuación en satisfacción general (6,93), atención al cliente (7,10) y fidelidad a la empresa (7,69).

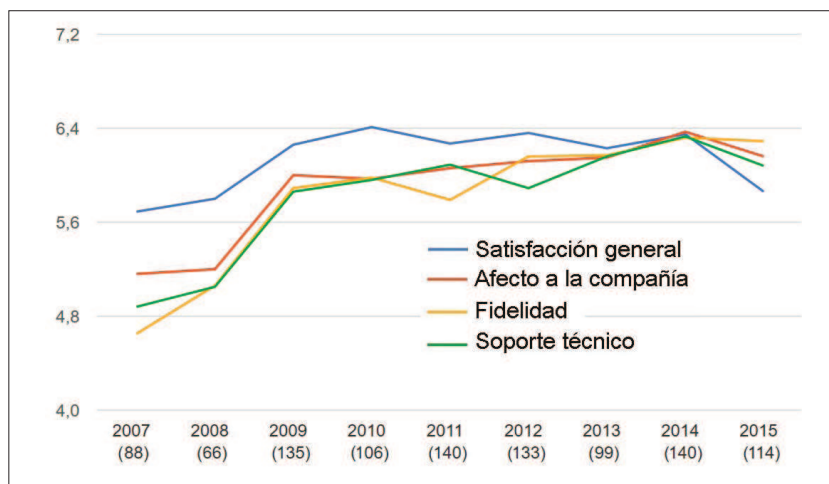


Gráfico 8. Puntuaciones de satisfacción con *Aleph*

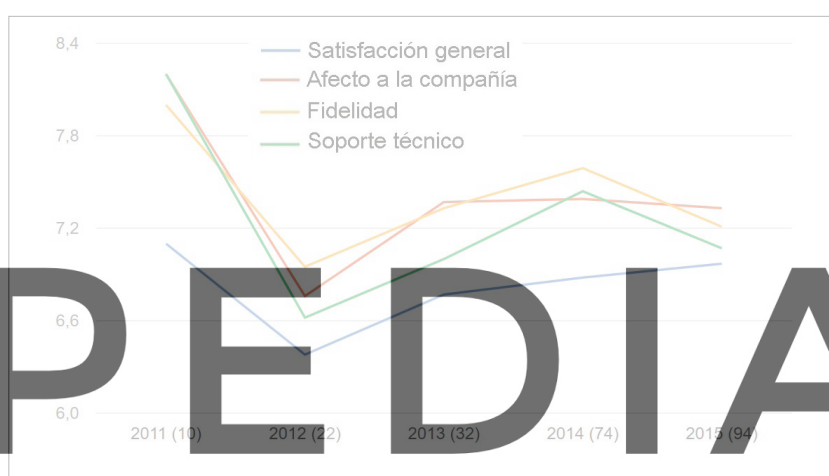


Gráfico 9. Puntuaciones de satisfacción con *WorldShare Management Services*

WorldShare Management Services no ha recibido un número suficiente de respuestas para aparecer en la categoría de las grandes bibliotecas universitarias, pero en el grupo de las medianas obtuvo el segundo puesto en funcionalidad para gestionar recursos electrónicos (6,59) detrás de *Alma* (7,19).

Amlib

En la encuesta de este año aparecen 15 respuestas de bibliotecas que utilizan *Amlib*, otro de los sistemas integrados de bibliotecas (ILS) de OCLC. Las puntuaciones aparecen tan sólo en algunas de las tablas estadísticas ya que el número de respuestas estaba por debajo del umbral establecido. Este producto aparece en las tablas que suman todas las respuestas de bibliotecas públicas.

SirsiDynix

Es el productor de los sistemas de gestión de bibliotecas *Symphony*, *Horizon* y *EOS.Web* y está desarrollando un conjunto de productos

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

complementarios web para su nueva plataforma *BLUEcloud*. La empresa cambió de propietario en diciembre de 2014, trasvasada entre capitalistas inversores desde *Vista Equity Partners* a *ICV Partners*.

Han contestado la encuesta 436 bibliotecas que utilizaban *Symphony*, más que años anteriores (2015: 436, 2014: 354, 2013: 315, 2012: 380, 2011: 326, 2010: 271, 2009: 304, 2008: 233, 2007: 284). También completaron la encuesta 108 bibliotecas que utilizaban *Horizon* y 33 que usaban *EOS.Web*.

Tras la adquisición de *SirsiDynix* por *Vista Equity Partners* en 2006, las puntuaciones de *Symphony* y *Horizon* bajaron en todas las categorías en 2008, sin embargo desde entonces han ido mejorando. Esto demuestra que, aunque una transacción empresarial puede tener consecuencias negativas, con el tiempo la empresa puede volver a mejorar su situación.

Symphony

Symphony, de *SirsiDynix*, lo usan bibliotecas de todos los tipos y tamaños, en muchos países.

Las grandes bibliotecas universitarias otorgan a *Symphony* los valores más bajos en satisfacción general (5,32), y en cambio las escolares el más alto (7,38). Se recibió un gran número de respuestas de bibliotecas públicas: 172 de tamaño pequeño le dieron una calificación de 6,90, las públicas medianas 6,92 y las públicas grandes también 6,92.

La valoración de *Symphony* en gestión de recursos electrónicos no fue tan buena, especialmente por las bibliotecas universitarias grandes (3,33); en cambio, las bibliotecas públicas grandes valoraron este indicador con un 6,08.

La fidelidad a *Symphony* es más fuerte en las bibliotecas públicas (grandes: 7,33; medias: 6,61; pequeñas: 6,50), que en las universitarias (grandes: 4,37, medianas: 5,61, pequeñas: 6,00). Las bibliotecas en general valoran bien la funcionalidad de *Symphony* para los materiales impresos (7,16) pero no la de los electrónicos (5,66).

Symphony ha visto mejorar constantemente sus calificaciones en esta encuesta desde 2008.

Horizon

Las bibliotecas que utilizan *Horizon* parecen cada vez menos interesadas en cambiar de sistema, desde un elevado 49,3% en 2008 al 34,9% de este año. *Horizon*, que se encuentra instalado en muchos tipos de bibliotecas, es el único programa clásico que presenta una disminución en el número de bibliotecas que se están planteando migrar a un sistema nuevo. De las 38 que se plantean cambiar, 14 son universitarias.

Las bibliotecas públicas han puntuado mejor a *Horizon* que las universitarias. Las universitarias de tamaño medio le otorgan una puntuación de 5,00 comparado con el 6,60 de las públicas de gran tamaño. Su gestión de los materiales impresos se valoró mejor (7,11) que la de los electrónicos (4,61). Las universitarias de tamaño medio puntuaron la funcionalidad para recursos electrónicos de *Horizon* incluso peor (2,50). La fidelización a *SirsiDynix* es fuerte por parte de las bibliotecas públicas de tamaño medio (6,88), pero es baja en las universitarias de tamaño medio (3,75). Curiosamente las bibliotecas universitarias pequeñas presentan una gran fidelidad a *SirsiDynix* (8,00).

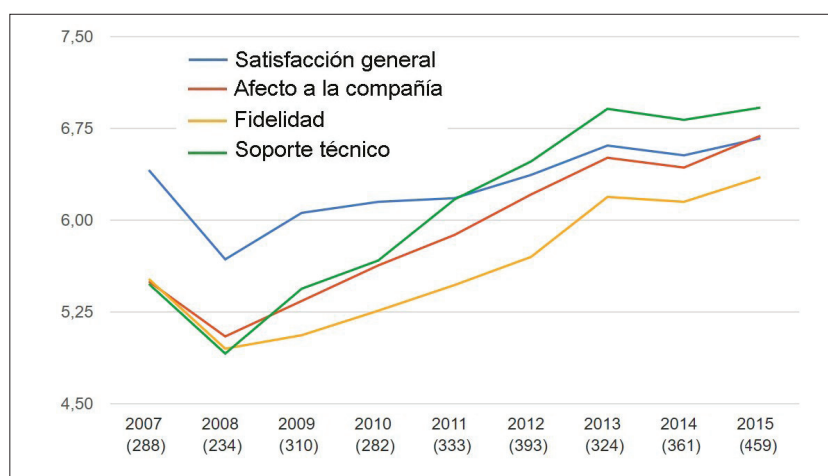


Gráfico 10. Puntuaciones de satisfacción con *Symphony*

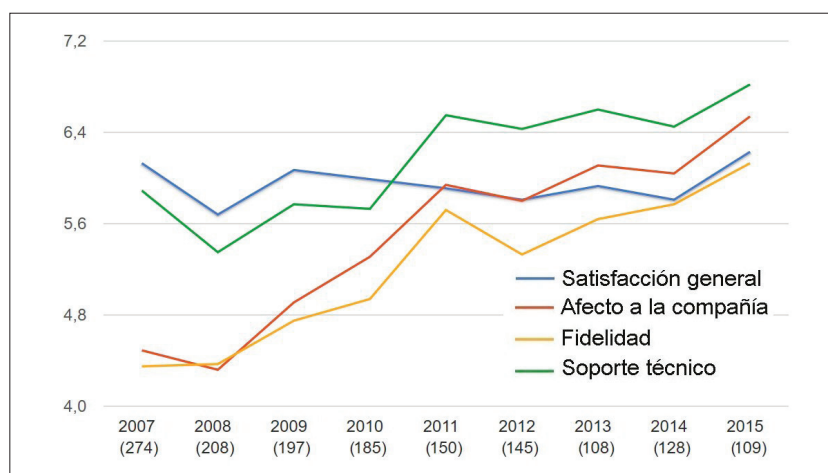


Gráfico 11. Puntuaciones de satisfacción con *Horizon*

EOS.Web

Fue adquirido por *SirsiDynix* en noviembre de 2013. Recibió 33 respuestas en la encuesta de este año. Las bibliotecas que lo usan son mayoritariamente especializadas y no aparecen en las tablas estadísticas de este informe. A lo largo de todas las categorías se observa cómo han ido bajando sus puntuaciones desde 2011, año en el que recibió las más altas. Este año las puntuaciones por satisfacción con el servicio al cliente (7,21) y por gestión de recursos impresos (7,64) rebajan un rendimiento alto. Los clientes de *EOS.Web* otorgan a *SirsiDynix* muy buena puntuación en soporte (8,00). Mejora también mucho la fidelización hacia la empresa.

The Library Corporation

Trabaja para bibliotecas públicas ofreciendo los sistemas integrados de bibliotecas *Library.Solution* y *Carl.X*. Este año 102 bibliotecas de las que respondieron a la encuesta utilizaban *Library.Solution* y 9 *Carl.X*.

Library.Solution

Está implementado principalmente en bibliotecas públicas de pequeño a mediano tamaño; ha obtenido los mejores resultados con las de tamaño mediano. Éstas dieron a *Library.Solution* la mejor puntuación por su gestión de recursos electrónicos (6,67) y la segunda más alta para gestión de materiales impresos (7,52). *Library.Solution* no aparece en las tablas resumen para las bibliotecas públicas de tamaño muy grande o muy pequeño. Las bibliotecas públicas pequeñas clasifican a *Library.Solution* en un nivel medio: por ejemplo le otorgan 7,72 puntos en satisfacción general.

Carl.X

Se utiliza principalmente en las grandes bibliotecas municipales y en consorcios. Se han recibido sólo 9 respuestas, por lo que no aparece en las tablas estadísticas. Los resultados obtenidos este año son peores que los del año pasado.

Biblionix

Es una empresa familiar establecida en Austin, TX, que se dirige exclusivamente a pequeñas bibliotecas públicas. Ha desarrollado *Apollo*, un ILS basado en web a través de una plataforma multipropietario. Este año se han recibido 110 respuestas de bibliotecas que usaban *Apollo*, todas ellas bibliotecas públicas.

Apollo

Es un ILS basado en web e implementado sólo en bibliotecas públicas de mediano o pequeño tamaño, desde las cuales ha recibido las mejores puntuaciones en todos los indicadores. Su calificación se ha mantenido estable a lo largo de todos los años en los que participa en la encuesta. El

único indicador en el que no consiguió la máxima puntuación fue fidelización a la empresa, siendo ligeramente superado por *Equinox* (8,25 vs 8,23).

Las bibliotecas públicas pequeñas lo puntúan con valores muy altos y obtiene resultados excepcionales y consistentes desde que apareció en la encuesta en 2009. Este año ha recibido las calificaciones más altas en satisfacción general (8,63), funcionalidad de producto (8,48), gestión de recursos impresos (8,54), gestión de recursos electrónicos (8,17) y fidelidad a la empresa (8,38). También las bibliotecas públicas de muy pequeño tamaño han valorado este producto con las puntuaciones más elevadas. En este entorno de las bibliotecas públicas pequeñas, los clientes de *Apollo* están muy satisfechos.

Book Systems

Atrium

Este año han respondido a la encuesta 133 bibliotecas usuarias de *Atrium*, de *Book Systems*, 114 públicas pequeñas y 12 escolares. Los mejores resultados se obtuvieron en el servicio al cliente (8,15). Las bibliotecas escolares (8,00) puntuaron mejor el producto en satisfacción general que las públicas pequeñas (7,75). En gestión de recursos impresos las bibliotecas escolares (8,33) lo puntuaron más alto que las públicas (7,76).

Cívica

Cívica, con sede en Londres, tiene una fuerte presencia en Reino Unido, Asia y Australia, atendiendo sobre todo a bibliotecas públicas y escolares.

Spydus

Han respondido a la encuesta 21 bibliotecas usuarias de *Spydus*, de *Cívica*, la mayoría públicas medianas y pequeñas. Ha conseguido la mejor puntuación en satisfacción con el ILS (7,52) en la categoría de bibliotecas públicas de tamaño medio. Desde el año 2011, las puntuaciones que ha conseguido *Spydus* han sido en general positivas y consistentes en todas las categorías.

Koha

Koha es un sistema integrado de bibliotecas (ILS) de código abierto que ha sido implementado en todo tipo de bibliotecas y en todas las partes del mundo.

Como programa de código abierto, las bibliotecas pueden descargarlo e instalarlo libremente, aunque muchas de ellas contratan una consultoría –comercial o sin ánimo de lucro– para su implementación, alojamiento y mantenimiento. Las bibliotecas que han implementado *Koha* por sus propios medios se denominan en el informe *Koha*-independientes, y las demás se identifican por el nombre de la empresa contratada para el servicio. En la tabla 7 se resume el número de bibliotecas

Tabla 7. Número de respuestas recibidas de usuarios de Koha, por tipo de biblioteca

Tipo de biblioteca	n
Consorcio	10
Escuela	13
Universitaria grande	1
Universitaria media	9
Universitaria pequeña	51
Pública grande	1
Pública media	9
Pública pequeña	106

que usan Koha, los proveedores de servicios, el número de respuestas y el nivel de satisfacción general. Los que obtuvieron menos de 6 respuestas están bajo el umbral establecido para los cálculos estadísticos y no figuran. Este año han respondido a la encuesta 207 bibliotecas que usaban Koha, bibliotecas de todos los tipos como se refleja en las respuestas (tabla 7).

Las valoraciones de Koha por parte de las bibliotecas que cuentan con el apoyo técnico de empresas de servicios fueron bastante bajas en los años 2008 y 2009, tuvieron un pico en 2010 y desde 2011 han ido mejorando ligeramente.

ByWater Solutions

ByWater Solutions ofrece servicios de soporte de Koha a bibliotecas de muchos tipos diferentes, en su mayoría de Estados Unidos. Las respuestas de este año se dividen en: 91 públicas, 32 universitarias, 6 consorcios y 6 escolares. Las puntuaciones más positivas procedían de bibliotecas públicas medianas (7,63), seguidas de las bibliotecas universitarias pequeñas (7,33), y de las escolares, bastante menos satisfactorias (4,33). Para el 95,45% de sus clientes, el sistema se implementó según el calendario establecido. Cuando se comparan las puntuaciones a lo largo del tiempo se observa cómo disminuye la satisfacción con Koha desde 2010 a 2014, con un ligero repunte en 2015.

Evergreen

Evergreen es un ILS de código abierto que ha sido implementado principalmente en consorcios de

bibliotecas públicas del que se han recibido 110 respuestas en la encuesta de este año. Del total, 83 fueron de bibliotecas públicas pequeñas, 9 de bibliotecas públicas medianas, 7 de bibliotecas universitarias pequeñas y 2 de bibliotecas universitarias medianas. Recibió las calificaciones más altas por la gestión de productos impresos (7,55) y las más bajas por la gestión de los recursos electrónicos (6,19).

La mayoría de las bibliotecas que utilizan Evergreen dependen del servicio de alojamiento y atención Equinox Software. Sólo una minoría no depende de servicios comerciales.

Follett School Solutions

Follett está considerado el proveedor líder de productos tecnológicos para bibliotecas escolares, ya que casi el 70% de las bibliotecas de este tipo en Estados Unidos usan su programa Destiny. Su competidor Opals tiene sólo una pequeña cuota de mercado si lo comparamos con Destiny aunque las bibliotecas de Opals han respondido a la encuesta con entusiasmo. Las bibliotecas que utilizan Destiny son más grandes, con un tamaño medio de la

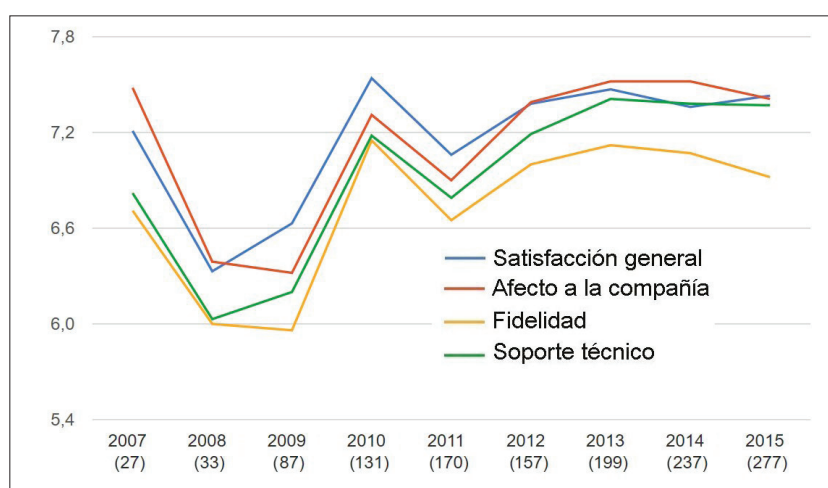


Gráfico 12. Puntuaciones de satisfacción con Koha independiente (sin soporte externo)

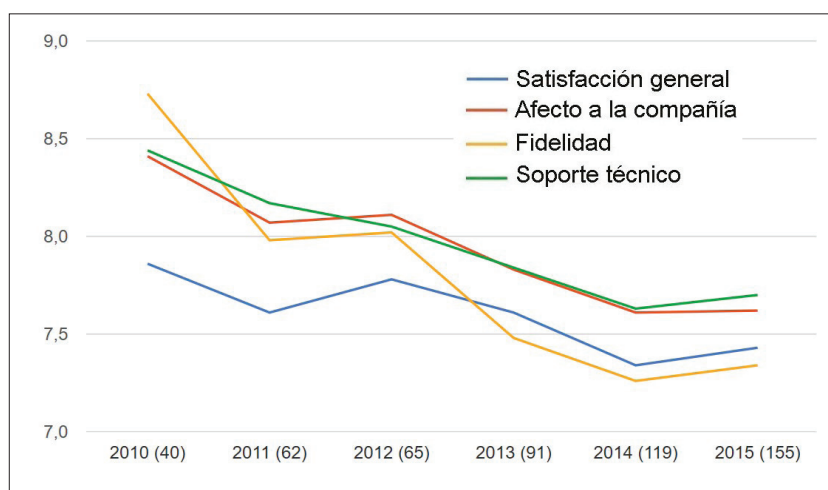


Gráfico 13. Puntuaciones de satisfacción con Koha a cargo de ByWater Solutions

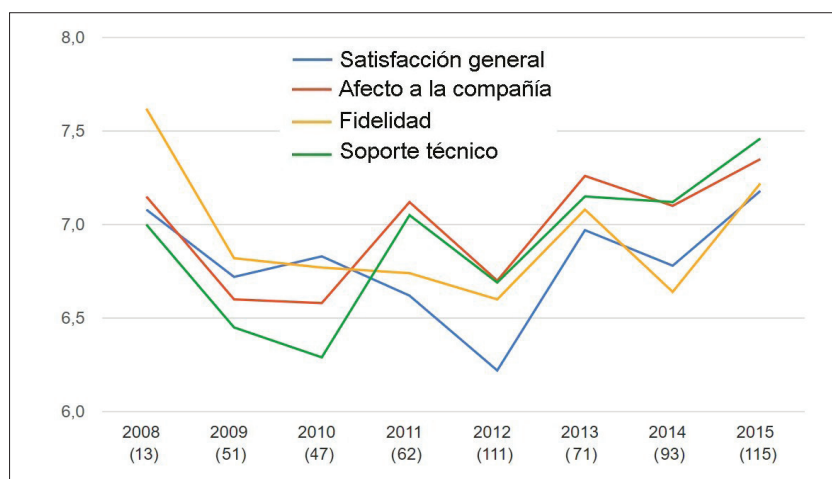


Gráfico 14. Puntuaciones de satisfacción con Evergreen

colección de 183.623 volúmenes, frente a las que usan *Opals* con un tamaño medio de 126.100 vol. Como ha pasado en otras categorías, las bibliotecas más grandes y complejas tienden a puntuar más bajo que las pequeñas. En el sector de las bibliotecas escolares no hay suficientes respuestas para segmentarlas por tamaño de la colección.

Destiny

Follett desarrolló *Destiny* principalmente para el sector de las escuelas preK-12 (primaria) aunque también lo utilizan las bibliotecas públicas pequeñas. Este año se han recibido 121 respuestas de bibliotecas usuarias de *Destiny*, 80 de las cuales eran escolares y 44 públicas pequeñas. No sorprende que las escolares califiquen mejor al producto que las públicas. La satisfacción general de las bibliotecas escolares fue de 7,63 y la de las públicas 6,94. *Destiny* ha recibido la mejor puntuación a su gestión de materiales impresos (7,62) y atención al cliente (7,50), pero su gestión de recursos electrónicos se percibe como su punto más débil (6,11). Este año ha recibido calificaciones algo mejores que las del año pasado (7,14) siguiendo una tendencia favorable y constante desde 2010 (6,65).

Circulation Plus, Athena, Winnebago Spectrum

Los productos clásicos de *Follett* se siguen usando aunque su número disminuye. Este año respondieron la encuesta 4 bibliotecas que utilizan *Winnebago Spectrum*, una que usaba *Athena*, y una *Circulation Plus*.

Media Flex

Opals

Opals es un ILS de código abierto que se ha instalado principalmente en bibliotecas escolares y que cada año genera respuestas entusiastas de las 207 bibliotecas que lo utilizan. Fue desarrollado y está mantenido por *Media Flex, Inc.* Muchas bibliotecas sin embargo reciben apo-

yo de sus propios distritos en vez de la empresa *Media Flex*. En el estado de Nueva York (capital Albany), muchos de los *Boces* (*Boards of cooperative educational services*) ofrecen este producto a las bibliotecas escolares que subvencionan. Este año se han recibido 136 respuestas de bibliotecas escolares, 18 de consorcios y 9 de pequeñas bibliotecas universitarias, todas con *Opals*.

<http://www.boces.org>

Opals recibió las mejores calificaciones en todas las categorías, por parte de las bibliotecas de escuelas de primaria (preK-12):

satisfacción general (8,64), funcionalidad del sistema (8,63), gestión de materiales impresos (8,65), gestión de materiales electrónicos (8,01) y fidelización a la empresa (8,60).

Kuali OLE

Este año no ha respondido a la encuesta ninguna biblioteca que estuviera utilizando *Kuali OLE* aunque fue mencionado como posible candidato para la migración por 31 bibliotecas.

Notas

1. Este informe es una traducción y adaptación de "*Perceptions 2015: An international survey of library automation*" que el autor dio a conocer el 31 de enero de 2016 en su web:

<http://librarytechnology.org/perceptions/2015>

En <http://librarytechnology.org> pueden consultarse también los informes anteriores, que el autor empezó a realizar en 2007.

La traducción ha sido realizada por Nieves González-Fernández-Villavicencio (*Univ. de Sevilla*) y Tomàs Baiget (*El profesional de la información*).

2. A lo largo de este informe se usan varios términos equivalentes (programas, softwares, etc.) para referirnos a los sistemas integrados de bibliotecas (*integrated library systems*, en inglés). También se usan las siglas en inglés americano ILS (en el Reino Unido acostumbran a llamarse *library management systems*, LMS).

3. En la encuesta se preguntó por "satisfacción general", un indicador resumen de todos, y también por aspectos más concretos como "funcionalidad ILS" para valorar la completitud operativa del programa, así como aspectos clave como "gestión o funcionalidad de recursos impresos" y "gestión de recursos electrónicos". La encuesta puede verse en:

<http://librarytechnology.org/lwc-automation-survey-2015.pl?RC=1>

Marshall Breeding

marshall.breeding@librarytechnology.org